



Piattaforma di ingaggio clienti di Pega: la marcia in più per un'esperienza digitale superiore

**WHITEPAPER DI PEGA
PER IL SETTORE
COMUNICAZIONI E MEDIA**

Per ottenere un ingaggio omnicanale con i clienti senza difficoltà e in tempi rapidi, i CSP (fornitori di servizi di comunicazione) hanno bisogno di una piattaforma che elimini le limitazioni imposte dalle infrastrutture per concentrarsi sul percorso del cliente.

Introduzione

Nel mondo digitale odierno, i clienti si aspettano che le loro interazioni con le aziende procedano senza ostacoli e in maniera tale da permettere loro di acquistare prodotti e usufruire di servizi dove e quando necessario. Le aziende cercano quindi di progettare dei percorsi per i clienti che spaziano dai canali digitali a quelli fisici, creando esperienze semplificate per mantenere le promesse del marchio. Il risultato: ricavi e fedeltà maggiori grazie ad un più grande valore del ciclo di vita del cliente.

Le nuove tecnologie riescono a conferire un nuovo impulso alle esperienze ordinarie e quotidiane. Basti pensare a come Uber e Lyft abbiano completamente cambiato l'esperienza del trasporto privato grazie a un'app digitale che organizza il collegamento tra passeggeri e autisti. Swiss, la compagnia aerea nazionale svizzera, utilizza l'automazione robotica per effettuare il check-in automatico dei passeggeri 'frequent' e offre il check-in interamente self-service per alcuni voli, anche per chi viaggia con i bagagli.

I clienti utilizzano queste soluzioni come punto di riferimento per recensire e valutare i fornitori di servizi di comunicazione (CSP), la cui sfida è competere allo stesso livello offrendo un'esperienza omnicanale senza difficoltà e in maniera più agile rispetto alla concorrenza.

Per riuscirci, non basta fornire servizi digitali. I CSP devono anche dedicarsi all'esecuzione dei processi digitali.

Trasformare il percorso del cliente invece dell'infrastruttura

Quando devono reinventare la Customer Experience e passare al digitale, molti CSP sono convinti che sia necessario consolidare o sostituire gli stack di legacy degli Operations Support Systems (OSS) e dei Business Support Systems (BSS). Eppure molti fornitori di servizi non riescono a portare a termine quest'operazione così rischiosa e dispersiva in termini di risorse e tempo. Alcuni studi condotti da McKinsey indicano che il 45% dei progetti di sostituzione dei sistemi di legacy (superati ma ancora in uso) fallisce e il 60% crea meno valore del previsto. Dato ancor più allarmante, il 17% di questi progetti causa conseguenze catastrofiche per le organizzazioni.

Salireste su un aereo che ha il 17% di probabilità di causare una tragedia?

Nella nostra esperienza, questi progetti possono richiedere dai due ai cinque anni e costare decine di milioni di euro. In alcuni casi, i CSP iniziano progetti di consolidamento o sostituzione dei BSS che poi abbandonano perché troppo costosi o rischiosi per il business.

Invece di ripartire da zero, i CSP dovrebbero pensare soprattutto al percorso del cliente. E noi siamo degli esperti in materia. La nostra piattaforma consente di ingaggiare i clienti in esperienze digitali, scollegandosi al tempo stesso dai sistemi OSS/BSS di legacy. Con questa piattaforma, i CSP possono progettare Customer Experience semplici in maniera veloce ed efficiente, combinando processi e dati chiave delle applicazioni di legacy e operazioni di marketing, vendite e servizi omnicanale agili e rapide.

“Nella nostra esperienza, molte trasformazioni tecnologiche falliscono perché il resto dell'organizzazione può vederne i risultati solo alla fine del viaggio. Troppe trasformazioni informatiche si concentrano sull'aspetto tecnologico tralasciando la Customer Experience”.

[Generare valore trasformando al tempo stesso la tecnologia di legacy, Boston Consulting Group, Dicembre 2016](#)

Cuore e polmoni contro cervello e muscoli

Per maggiore chiarezza, paragoniamo il ruolo di OSS/BSS nell'impresa alle funzioni di cuore e polmoni nel corpo umano. Per vivere dobbiamo inspirare aria che ossigena il sangue in circolo nell'organismo. Cuore e polmoni svolgono da soli quest'attività vitale senza che noi ci pensiamo.

Per interagire con il mondo che ci circonda, dobbiamo raccogliere dati, elaborare informazioni, prendere decisioni e metterle in atto, usando il cervello e i muscoli intenzionalmente.

Gli OSS/BSS di un'azienda devono funzionare come il cuore e i polmoni: sono un requisito essenziale per il business, ma da impiegare senza pensarci. Al contrario, ingaggiare clienti e partner in esperienze significative è una funzione intellettuale e muscolare che richiede l'analisi di più dati per determinare, spesso in tempo reale, la migliore azione successiva da svolgere.

System of insight singolo per un'esecuzione senza interruzioni

I CSP non possono emulare le funzioni vitali del cervello e dei muscoli con un nuovo stack OSS/BSS. Perciò forniamo alle aziende una vera innovazione: una piattaforma di ingaggio con un system of insight (sistema analitico) singolo che funziona come un "cervello sempre attivo", prendendo decisioni in base alle informazioni elaborate.

La piattaforma differisce dai vecchi systems of insight che obbligavano gli operatori a passare al vaglio schermate di dati per comprendere le esigenze dei clienti. Adesso estrae dati dai sistemi pertinenti mostrando informazioni dettagliate al momento giusto. Il risultato: l'esecuzione senza interruzioni di un processo intelligente fatto su misura per il cliente e non determinato dalle limitazioni dei sistemi di legacy o dalle strutture organizzative. Il cervello fornisce le informazioni e i muscoli agiscono, svolgendo operazioni o azioni completamente automatizzate.

Prevediamo che nell'ambito dell'assistenza clienti la piattaforma funzioni come segue. Per i clienti che devono risolvere un problema tecnico con la connessione a banda larga fissa, spesso il primo passo è il sito web del CSP. Accedono a pagine di supporto e articoli della knowledge-base e a volte devono fornire dati personali e informazioni sulle apparecchiature e sulle difficoltà incontrate. Se il problema non viene risolto, si ricorre al call-center. Esso comporta ulteriori costi per il CSP e maggiore frustrazione per il cliente, che si vede obbligato a fornire di nuovo le medesime informazioni.

Il nostro obiettivo consiste nel far sì che le informazioni relative ai clienti, dispositivi e servizi vengano fornite automaticamente dai relativi sistemi di archiviazione per la conferma da parte del cliente, guidato poi in un processo che accerta la probabile causa del problema e fornisce una soluzione specifica.

Se il cliente avesse bisogno di ulteriore assistenza, il call-center avrebbe il contesto completo dell'interazione e l'operatore potrebbe riprendere esattamente da dove era rimasto il cliente la volta precedente. Così si riduce il tempo medio di gestione della chiamata (AHT) e si risolve il problema, migliorando la Customer Experience.

Piattaforma di ingaggio clienti di Pega

Con la Piattaforma di ingaggio clienti di Pega, questa e altre esperienze senza interruzioni durante il percorso del cliente possono essere realizzate velocemente.

I CSP potranno offrire flessibilità orientata al cliente, rispondere alle difficoltà più complesse ed essere innovativi per ottenere un vantaggio competitivo e aumentare i profitti.

La Piattaforma di ingaggio clienti funziona con OSS/BSS di legacy per fornire percorsi end-to-end durante l'intero ciclo di vita del cliente. I sistemi di legacy sono integrati nella piattaforma, riducendo le complessità per gli operatori ed eliminando le limitazioni dei sistemi di legacy. Se tempo e budget lo consentono, i CSP possono rinnovare o deprecare vecchi silos OSS/BSS piuttosto che investire in sostituzioni ad alto rischio per risolvere i problemi futuri.

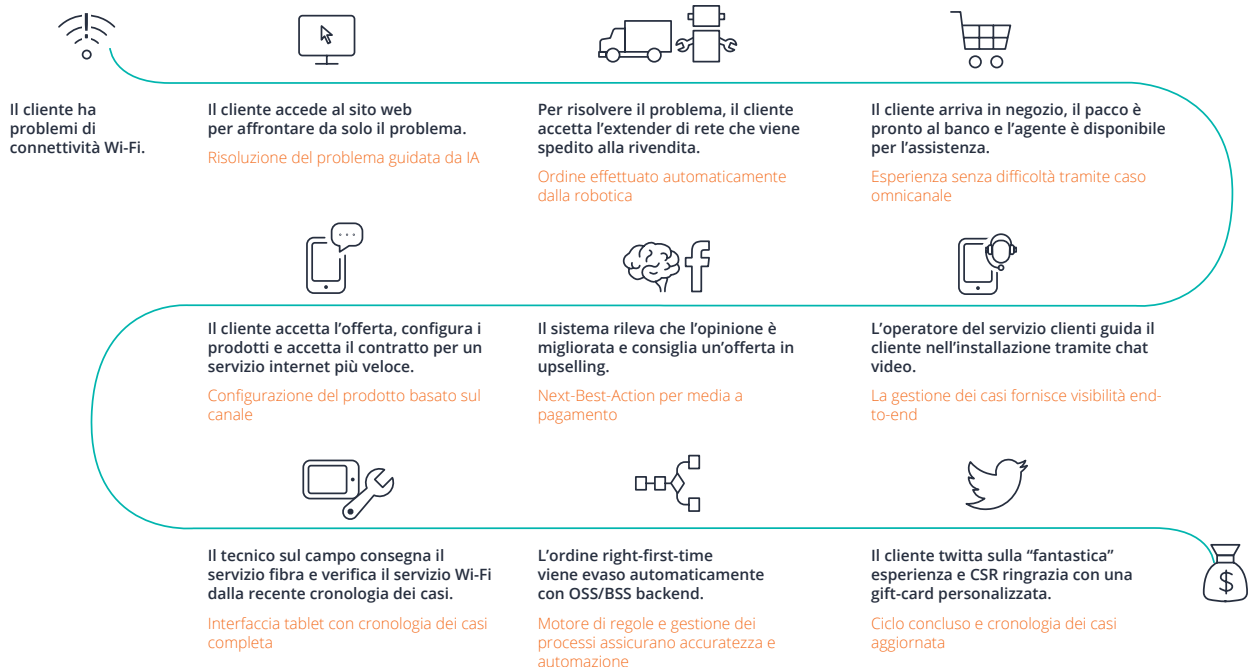
“[Con Pega] possiamo cambiare e aggiungere elementi molto rapidamente, senza dover investire maggior tempo e fondi per la nuova codifica nei big stack BSS o OSS”.

— **David Leather**, Direttore Operativo, BT Plusnet

Con la Piattaforma di ingaggio clienti, i CSP non devono più dipendere dalla formazione o dall'intuizione degli operatori per fornire una Customer Experience di livello superiore. La piattaforma prevede le esigenze del cliente in base alla situazione, guidando in maniera intelligente gli operatori in ogni passaggio dell'interazione. Con i dati cronologici relativi all'utilizzo e ai servizi combinati al valore del ciclo di vita del cliente, Pega suggerisce le azioni più appropriate in qualsiasi momento, in tutti i canali.

Di conseguenza, i percorsi del cliente sono personalizzati, semplici e coerenti e ottengono i risultati previsti. I CSP possono incrementare i margini di profitto dando agli operatori raccomandazioni più appropriate, in maniera tempestiva, e possono anche ridurre i costi conferendo ai clienti maggiore autonomia e aumentando l'efficienza delle interazioni con l'assistenza diretta (vedere figura sotto).

Il percorso della Piattaforma di ingaggio clienti



Time-to-value rapido

I CSP possono anche ottenere rapidamente il time-to-value. La Piattaforma di ingaggio clienti è dotata di molti percorsi predefiniti nell'ambito di marketing, vendite e CPQ, servizio clienti, servizio sul campo ed evasione degli ordini. Questi percorsi sono il risultato delle nostre esperienze e migliori pratiche accumulate nel settore delle comunicazioni, e in diversi altri settori impegnativi, nel corso di progetti realizzati a livello mondiale.

I percorsi possono essere utilizzati così come sono o come template di base per configurare i requisiti aziendali. In entrambi i casi, con le nostre soluzioni i CSP possono mettersi subito a lavoro, risparmiando mesi per costruire mappe dei processi, raccogliere requisiti e sviluppare modelli di dati, logica e interfacce utente.

I CSP possono quindi realizzare la propria visione centrata sul cliente nel giro di mesi invece che anni e trasformare i BSS a una velocità adeguata, riducendo al minimo i costi e i rischi.

Con Pega, l'agilità diventa lo strumento più efficace a disposizione dei CSP per superare la concorrenza dinamica in mercati imprevedibili. Infatti, possono definire processi una sola volta e poi specializzarsi, secondo le esigenze, per regione, prodotto o cliente.

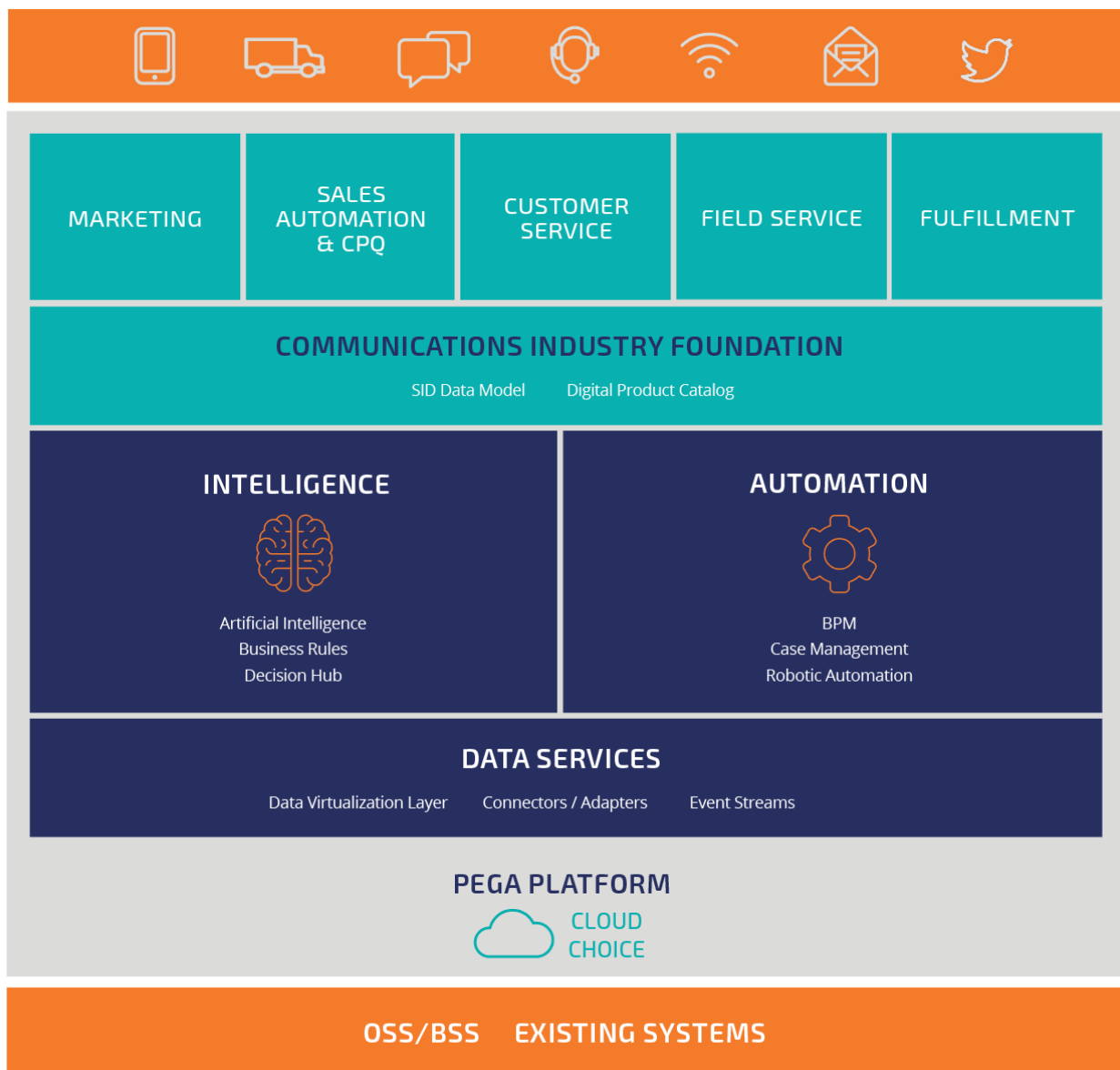
“Da una prospettiva di plugging-into-existing o nuova tecnologia, Pega rende tutto molto semplice e senza interruzioni”.

—**Gabrielle Shone**, Vicedirettrice, Campaign Technology, Optus

I clienti che utilizzano la nostra piattaforma risparmiano in modo considerevole grazie alla diminuzione dell'8% dell'AHT e del 25% negli interventi sul campo inutili.

Telstra, il maggiore CSP in Australia, ha migliorato la customer advocacy del 180% usando la nostra piattaforma per gestire l'assistenza clienti end-to-end tramite la gestione dei casi. Abbiamo anche collaborato con il fornitore britannico quadruple play **TalkTalk** a processi aziendali più visibili, personalizzati e intelligenti, ottenendo una riduzione del 40% dei reclami precoci e del 15% nelle chiamate precoci.

Anatomia della Piattaforma di ingaggio clienti



Costruita sulla Piattaforma Pega® unificata, la Piattaforma di ingaggio clienti combina le nostre applicazioni e capacità per garantire ai CSP l'agilità necessaria al fine di apportare cambiamenti incrementali e realizzare velocemente vantaggi misurabili.

La piattaforma mostra i dati sulle interazioni con i clienti dall'origine: dispositivi mobili, interventi sul campo, sessioni di chat, telefonate, social media o web. I CSP possono iniziare con una delle nostre applicazioni specifiche di settore ed espandersi nel tempo secondo gli obiettivi aziendali, che si tratti di acquisizione e retention clienti, cross-selling/upselling, assistenza clienti, vendite B2B o efficacia operativa.

Applicazioni per il settore delle comunicazioni

Pega® Marketing per le Comunicazioni Riduce l'abbandono e aumenta il valore del ciclo di vita del cliente	Pega® Sales Automation Aumenta i ricavi e ottimizza le vendite con partner e operatori diretti	Pega® CPQ per le Comunicazioni Aumenta le vendite con processi di configurazione, determinazione dei prezzi e redazione dei preventivi più intelligenti	Pega® Customer Service per le Comunicazioni Migliora l'efficienza, la soddisfazione del cliente e riduce il cost-to-serve	Pega® Field Service Ottimizza e migliora l'esperienza del servizio per dipendenti e clienti	Pega® Fulfillment Control Center per le Comunicazioni Automatizza le operazioni e migliora l'esperienza dall'ordine all'incasso
---	--	---	---	---	---

Cliccare sulle applicazioni per maggiori informazioni.

Principali capacità della Piattaforma di ingaggio clienti

Intelligenza: [il Customer Decision Hub \(CDH\) di Pega®](#) fornisce un system of insight singolo. I CSP hanno a disposizione strumenti altamente visivi per creare, simulare, distribuire, misurare e ottimizzare graficamente le strategie decisionali e le regole aziendali in tempo reale. Il decisioning in tempo reale esegue automaticamente la Next-Best-Action in base alle interazioni specifiche dei clienti e agli obiettivi aziendali. Con il CDH, i CSP possono fornire continuamente ingaggi di grande valore incentrati sul cliente che migliorano la Customer Experience, aumentano la retention e ottengono tassi di risposta all'offerta più elevati.

Automazione: [la gestione dei casi e la gestione dei processi aziendali di Pega](#) sono pensate per svolgere più lavoro con meno sforzo. In diversi silos organizzativi e sistemi, i CSP possono ottenere risultati ottimali per i clienti e il business in modo facile e rapido. La nostra piattaforma unisce persone e tecnologia per automatizzare il lavoro di routine e rispondere a eventi inaspettati.

Con l' [automazione robotica dei processi \(RPA\) Pega®](#), i CSP possono automatizzare il lavoro manuale monotono di tutti i giorni che richiede tempo e compromette la produttività e l'efficienza. [L'automazione robotica dei desktop \(RDA\) Pega®](#) ottimizza il modo di lavorare dei dipendenti semplificando, automatizzando e integrando le tecnologie e i processi sul desktop.

Basi del settore delle comunicazioni: fornisce componenti comuni condivisi nella nostra suite di applicazioni di settore, come catalogo di prodotti digitali e modello di dati. L'interfaccia intuitiva del catalogo è progettata per operatori di mercato e responsabili del prodotto per definire offerte, bundle, prodotti, prezzi e regole di configurazione. Il modello dei dati è conforme al modello TM Forum Shared Information Data (SID) Versione 16.0.

Integrazione e virtualizzazione dei dati: Pega si integra con i sistemi esistenti usando connettori configurabili (come SAP e Salesforce), protocolli basati su standard (come SOAP e REST) e l'API aperta di Pega. [Pega Live Data](#) consente ai CSP di definire i dati necessari per le applicazioni e di accedervi in modo sicuro. Non importa dove sono archiviati e la modalità di accesso.

Piattaforma Pega®

La Piattaforma di ingaggio clienti è costruita sulla [Piattaforma Pega®](#), che consente a business e IT di progettare insieme software, utilizzando strumenti visivi innovativi che codificano automaticamente l'applicazione. Non è necessario sviluppare requisiti e schede tecniche, perché i dati vengono acquisiti direttamente nei modelli visivi di Pega. Una volta progettato, Pega genera, ottimizza e prepara il software per il futuro in modo automatico. Per questo le applicazioni costruite con Pega sono pronte all'uso 6,4 volte più velocemente rispetto alle app codificate. Essendo costruite su una piattaforma unificata, le applicazioni Pega ottengono time-to-value e scalabilità notevoli. Invece di essere messe insieme da più produttori di software con design disparati, le applicazioni sono sviluppate da zero su un'architettura unificata di livello enterprise.

“In passato, ci sarebbero volute 16 settimane per introdurre nuove funzionalità, era quello il ciclo di vita standard. Ora possiamo introdurle addirittura in due giorni”.

— **Andy McKee**, Enterprise IT, Vodafone

Specializzazione, riutilizzo e scelta del cloud

Grazie alla [Situational Layer Cake](#) di Pega, la Piattaforma di ingaggio clienti consente di differenziarsi e specializzarsi facilmente. I CSP possono definire una volta processi aziendali, esperienze, interfacce utenti e azioni consigliate e riutilizzarli a livello di impresa, definendo varianti per unità aziendali, canali, prodotti, aree geografiche e servizi. I processi possono essere creati una volta e distribuiti in qualsiasi canale per ridurre i costi ed evitare regole e processi non coerenti.

[Libertà del cloud](#). I CSP possono iniziare lo sviluppo nel Pega Cloud e distribuire in sede, oltre a combinare applicazioni diverse con esigenze diverse distribuite su cloud diversi. L'infrastruttura di Amazon Web Services e un team certificato globale addetto alle operazioni assicurano la flessibilità necessaria per costruire il modello di distribuzione cloud più adatto al business. I CSP ottengono così il massimo controllo e la connettività con un cloud da loro gestito e applicazioni che non si allontanano dai sistemi esistenti.

Roadmap per il successo: evoluzione vs rivoluzione

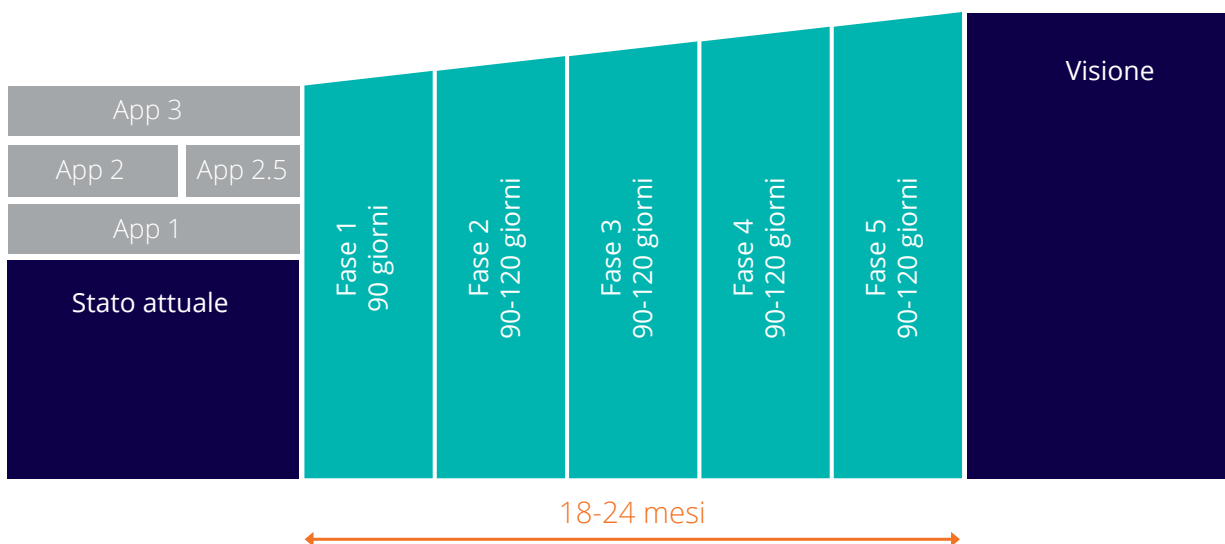
Quando si passa alla Piattaforma di ingaggio clienti, consigliamo ai CSP di adottare un approccio incrementale. Ad esempio, individuando dai tre ai cinque percorsi del cliente chiave, come il percorso di riparazione (risoluzione di problemi tecnici), calo nella gestione degli ordini o retention.

I CSP potranno impiegare gli elementi della piattaforma pertinenti per quei percorsi, come Pega® Customer Service per le Comunicazioni e Pega® Customer Decision Hub, in infrastrutture esistenti ed esperienze utente. Ogni fase di trasformazione ha una durata limitata, solitamente da 90 a 120 giorni, e garantisce vantaggi aziendali misurabili una volta terminata.

Alcune fasi possono essere effettuate insieme alla serie successiva di percorsi del cliente per offrire maggiori funzionalità e consentire ai CSP di iniziare la semplice progettazione di processi e interazioni volta a raggiungere risultati positivi con i clienti e gli obiettivi aziendali.

Trasformazione e breve time-to-value

Ogni fase di 90-120 giorni garantisce vantaggi tangibili e sostiene la visione aziendale basandosi su sistemi di legacy e sulle fasi precedenti.



Riepilogo e passaggi successivi

In un ambiente altamente competitivo e con la richiesta da parte dei clienti di un contatto agile e senza interruzioni con i CSP in diversi canali, oggi per i fornitori diventa essenziale sviluppare migliori capacità per ingaggiare i clienti.

I CSP possono trasformare la Customer Experience solo superando le complessità di legacy, abilitando percorsi flessibili e analizzando i dati per definire le giuste azioni. Questo è possibile solo con l'agilità nel business e nella tecnologia, percorsi del cliente ben progettati e validi software che garantiscono i risultati previsti.

La buona notizia è che non c'è mai stato momento migliore per cogliere questa opportunità. Nel panorama aziendale attuale, se il cliente è soddisfatto, aumenta anche il valore per gli azionisti. Una Customer Experience reinventata che combina self-service digitale, ottime esperienze che aumentano i profitti e interazioni super efficienti con assistenza diretta non solo rende felici i clienti, ma è vantaggiosa anche per il bilancio.

Per maggiori informazioni sulla Piattaforma di ingaggio clienti di Pega, visitare pega.com/engagement-platform

La nostra promessa

Pegasystems è leader nella realizzazione di software per l'ingaggio dei clienti e l'eccellenza operativa. Sei delle dieci maggiori aziende di comunicazioni e media del mondo, tra cui Verizon, Vodafone e Warner Bros. sono nostri clienti. Nei team di comunicazioni e media di Pega operano leader di pensiero e di prodotto, e consulenti di settore con decenni di esperienza nel fornire applicazioni intelligenti, agili e scalabili, sull'unica piattaforma davvero unificata per ottenere risultati sensazionali, rendere autonomi i dipendenti e rivoluzionare la Customer Experience.



INFORMAZIONI SU PEGASYSTEMS

Pegasystems è leader nella realizzazione di software per l'ingaggio dei clienti e l'eccellenza operativa. Il software Pega di tipo adattivo, disponibile sul cloud e progettato sulla nostra piattaforma unificata Pega®, consente di distribuire velocemente le applicazioni, nonché estenderle e modificarle facilmente, per rispondere a esigenze di business strategiche. Nella sua esperienza ultratrentennale, Pega ha saputo offrire pluripremiate funzionalità a livello di CRM e BPM supportate da un'intelligenza artificiale avanzata e dall'automazione robotica, aiutando i principali marchi mondiali a raggiungere risultati di business davvero significativi.

Per maggiori informazioni, visitateci su WWW.PEGA.COM/it